

SUMMARY

Analysis of Prescription Waiting Time Service by Using Six Sigma Approach

'Aisyiyah Hospital Ponorogo is a class C private hospital which is located on Jalan Dr. Sutomo 18-24 Ponorogo. The vision of the hospital which is "The establishment of an Islamic hospital, trusted and a reference for the people of Ponorogo and surrounding areas" has encouraged hospitals to improve the quality of service. One of the existing services is Pharmacy service, the Outpatient Pharmacy-1 of 'Aisyiyah Hospital Ponorogo, which within the period of 2015-2017 has not been able to reach the waiting time target of prescription service, on average for three years it has been longer about 8 min compared to the standard of ≤ 30 minutes, so it is the hospital's responsibility to fix it.

The length of prescription waiting time service in Pharmacy Outpatient-1 of 'Aisyiyah Hospital Ponorogo has not been analyzed by using in-depth analysis. This study aims to formulate recommendations to speed up waiting time of prescribed drug service in Pharmacy Outpatient-1 of 'Aisyiyah Hospital Ponorogo with quality management by using Six Sigma approach.

Six Sigma according to Brue and Howes (2006) is a methodology and problem-solving technique by using tools in order to reduce variations and defects so that the products and services meet the customer specifications. The Six Sigma method aims to reduce defects and near-perfect variations is presented with 3.4 DPMO (Defect per Million Opportunities). Long service waiting time is a defect or defect in the production process which means it can not meet customer needs. The famous Six Sigma with Define-Measure-Analyze-Improve-Control (DMAIC) stages will improve the variation and defect so that the service can meet the customer's expectations.

This research is an observational research using descriptive design with cross sectional in February, March and April 2018. This research was conducted by observing the existing service stages in the flow of prescription drug service in Pharmacy Outpatient-1 'Aisyiyah Hospital Ponorogo. The data used are primary and secondary data. Selection of this study subjects used purposive sampling with the number of 330 study subjects consisting of 99 general patient prescriptions and 231 prescriptions of patients with BPJS Health Insurance.

This study shows that there are 21 SOPs that have not been evaluated yet, there are 18 activities that do not have SOP yet. The length of the prescription service is 10.08 minutes and the waiting time is 26.58 minutes and the total amount is 36.66 minutes, which means it has not met the standard.

A total of 10 activities from 13 activities at the time of the prescription drugs were included in the CTQ criteria, while 8 stages of waiting time are 6 that fall within the CTQ criteria.

DPMO and sigma values at service time stages are 118.705 with sigma 2,68 position, while for waiting time is 128.427 for DPMO, with the sigma position of 2,63. Sigma which was selected with a top 3 ranking for service time is for labelling the drug (2,57-sigma), taking the drug from the shelves (2,58

sigma), checking and packing (2,62-sigma). Sigma which is selected with the top 3 ranking for waiting time are CIE waiting time and drug delivery (2,55-sigma), waiting time for drug checks (2,55-sigma) and waiting time for drug labeling (2,58-sigma).

Recommendations to speed up the prescription waiting time drug services include increasing the quantity and quality of human resources, the addition of facilities and infrastructure, the separation of the prescription flow between general patient and patient with BPJS Health insurance, the change of flow and the addition of some program menus of Hospital information system and the addition and evaluation of existing SOP.

The conclusion is the prescription waiting time service in Pharmacy Outpatient-1 of 'Aisyiyah Hospital Ponorogo has not fulfilled standard with sigma position of service time 2,68 and sigma position of waiting time 2,63 shows the high defect, so that to get to 5-sigma which is suggested by hospital can implement the recommendation which has been agreed through group discussions and conduct monitoring and evaluation.

RINGKASAN

**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi Dengan Pendekatan
*Six Sigma***

RSU ‘Aisyiyah Ponorogo merupakan rumah sakit swasta kelas C yang terletak di Jalan Dr. Sutomo 18-24 Ponorogo. Visi rumah sakit adalah “Terwujudnya rumah sakit yang Islami, terpercaya dan menjadi rujukan bagi masyarakat Ponorogo dan sekitarnya” telah mendorong rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan. Salah satu pelayanan yang ada adalah pelayanan Farmasi, yang dalam kurun waktu 2015-2017 Farmasi Rawat Jalan-1 RSU ‘Aisyiyah Ponorogo belum bisa mencapai target waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yang ditentukan, secara rata-rata selama tiga tahun menjadi lebih lama sekitar 8 menit dibandingkan dari standar yaitu ≤ 30 menit, sehingga hal ini menjadi perhatian rumah sakit untuk memperbaikinya.

Lamanya waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan-1 RSU ‘Aisyiyah Ponorogo belum dilakukan analisis secara mendalam. Penelitian ini bertujuan menyusun rekomendasi untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan-1 RSU ‘Aisyiyah Ponorogo dengan manajemen mutu menggunakan metode pendekatan *Six Sigma*.

Six Sigma menurut Brue dan Howes (2006) merupakan metodologi dan teknik pemecahan masalah dengan menggunakan *tools* dalam rangka mengurangi variasi dan cacat agar produk dan layanan sesuai dengan spesifikasi pelanggan. Metode *Six sigma* bertujuan mengurangi adanya cacat dan variasi mendekati sempurna disajikan dengan 3.4 DPMO (*Defect per Million Opportunities*). Waktu tunggu pelayanan yang lama merupakan *defect* atau cacat dalam proses produksi yang berarti tidak bisa memenuhi kebutuhan pelanggan. *Six Sigma* yang terkenal dengan tahapan *Define-Measure-Analyze-Improve-Control* (DMAIC) akan memperbaiki adanya variasi dan *defect* sehingga pelayanan bisa memenuhi ekspektasi pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional menggunakan desain deskriptif dengan *cross sectional* pada bulan Pebruari, Maret dan April 2018. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi terhadap tahapan pelayanan yang ada dalam alur pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan-1 RSU ‘Aisyiyah Ponorogo. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Pemilihan subyek penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah subyek penelitian 330 yang terdiri dari 99 resep pasien umum dan 231 resep pasien BPJS Kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada 21 SPO yang belum dilakukan evaluasi, ada 18 aktivitas yang belum mempunyai SPO. Jumlah waktu pelayanan resep obat jadi sebesar 10.08 menit dan jumlah waktu tunggu 26.58 menit dan jumlah total keseluruhan adalah 36.66 menit yang berarti belum memenuhi standar.

Sejumlah 10 aktivitas dari 13 aktivitas dalam waktu pelayanan resep obat jadi masuk dalam kriteria CTQ, sedangkan 8 tahapan waktu tunggu ada 6 yang masuk dalam kriteria CTQ.

Nilai *DPMO* dan *sigma* pada tahapan waktu pelayanan 118.705 dengan posisi *sigma* 2,68, sedangkan untuk waktu tunggu sebesar 128.427 untuk *DPMO*, posisi *sigma*nya 2,63. *Sigma* terpilih dengan rangking 3 besar untuk waktu pelayanan adalah memberikan label pada obat (2,57-*sigma*), mengambil obat dirak (2,58 *sigma*), melakukan pengecekan dan packing (2,62-*sigma*). *Sigma* terpilih dengan rangking 3 besar untuk waktu tunggu adalah waktu tunggu KIE dan penyerahan obat (2,55-*sigma*), waktu tunggu pengecekan obat (2,55-*sigma*) dan waktu tunggu pelabelan obat (2,58-*sigma*).

Rekomendasi untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan resep obat jadi meliputi peningkatan kuantitas dan kualitas SDM, penambahan fasilitas dan sarana, pemisahan alur resep pasien umum dan BPJS Kesehatan, perubahan alur maupun adanya penambahan beberapa menu program SIMRS serta penambahan dan evaluasi SPO yang sudah ada.

Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi rawat jalan-1 RSU 'Aisyiyah Ponorogo belum memenuhi standar dengan posisi *sigma* waktu pelayanan 2,68 dan posisi *sigma* waktu tunggu 2,63 menunjukkan masih tingginya *defect*, sehingga untuk menuju 5-*sigma* disarankan rumah sakit dapat mengimplementasikan rekomendasi yang telah disepakati melalui diskusi kelompok serta dilakukan monitoring dan evaluasi.

ABSTRACT
ANALYSIS OF PRESCRIPTION WAITING TIME SERVICE BY USING
SIX SIGMA APPROACH

The achievement of prescription waiting time service in Outpatient pharmacy-1 of 'Aisyiyah Hospital Ponorogo in the period of 2015-2017 has not been able to reach the determined target time on average for three years to be longer about 8 minutes compared to the standard that is ≤ 30 minutes . The aim of this research was to make recommendation to speed up prescription waiting time service in Pharmacy Outpatient-1 RSU 'Aisyiyah Ponorogo with quality management by using Six Sigma approach. This research was an observational research using descriptive design with cross sectional for four weeks. This research was conducted by observation by calculating service time and waiting time to the service stage in the service line of prescription, start from when the medicine is delivered until when the medicine is ready to be given or the drug is delivered to the patient or his family. The data used are primary and secondary data, while data collection method used observation and interview. Selection of this research subjects using pruposive sampling with the number of research subjects as many as 330. The results showed that there are 21 SOPs that have not been evaluated, there are 18 activities that do not have SOP. The amount of time the prescribed medication service is 10.08 minutes and the waiting time is 26.58 minutes and the total amount is 36.66 minutes, which means it has not met the standard. A total of 10 activities from 13 activities at the time of the prescription drugs were included in the CTQ criteria, while 8 stages of waiting time are 6 that fall within the CTQ criteria. The conclusion is that the waiting time of prescription service in Pharmacy Outpatient-1 of 'Aisyiyah Hospital Ponorogo has not fulfilled the standard with low sigma. It is recommended to separate the services between general prescribing and BPJS Health insurance prescribing and to implement other recommendations agreed upon through group discussion as well as monitoring and evaluation for 5-sigma.

Keywords: waiting time drug prescription service, pharmacy of outpatient hospital, service flow, Six sigma

ABSTRAK
ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP OBAT JADI
DENGAN PENDEKATAN *SIX SIGMA*

Pencapaian waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan-1 RSUD 'Aisyiyah Ponorogo dalam kurun waktu 2015-2017 belum bisa mencapai target waktu ditentukan, secara rata-rata selama tiga tahun menjadi lebih lama sekitar 8 menit dibandingkan dari standar yaitu ≤ 30 menit. Tujuan penelitian ini adalah menyusun rekomendasi untuk mempercepat waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi Rawat Jalan-1 RSUD 'Aisyiyah Ponorogo dengan manajemen mutu menggunakan metode pendekatan *Six Sigma*. Penelitian ini merupakan penelitian observasional menggunakan desain *deskriptif* dengan *cross sectional* selama 4 minggu. Penelitian ini melakukan observasi dengan menghitung waktu pelayanan dan waktu tunggu terhadap tahapan pelayanan yang tertulis dalam alur pelayanan resep obat jadi mulai obat diserahkan sampai dengan obat siap diberikan atau obat diserahkan ke pasien atau keluarganya. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, sedangkan metode pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Pemilihan subyek penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah subyek penelitian 330. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ada 21 SPO yang belum pernah dievaluasi, ada 18 aktivitas yang belum mempunyai SPO. Jumlah waktu pelayanan resep obat jadi sebesar 10.08 menit dan jumlah waktu tunggu 26.58 menit dan jumlah total keseluruhan adalah 36.66 menit yang berarti belum memenuhi standar. Sejumlah 10 aktivitas dari 13 aktivitas dalam waktu pelayanan resep obat jadi masuk dalam kriteria CTQ, sedangkan 8 tahapan waktu tunggu ada 6 yang masuk dalam kriteria CTQ. Kesimpulan bahwa waktu tunggu pelayanan resep obat jadi di Farmasi rawat jalan-1 RSUD 'Aisyiyah Ponorogo belum memenuhi standar dengan *sigma* yang masih rendah. Disarankan untuk memisah alur pelayanan resep umum dan resep BPJS Kesehatan serta mengimplementasikan rekomendasi lainnya yang telah disepakati melalui diskusi kelompok serta dilakukan pemantauan dan evaluasi untuk menuju *5-sigma*.

Kata Kunci: waktu tunggu pelayanan resep obat jadi, farmasi rawat jalan rumah sakit, alur pelayanan, *Six sigma*